

	SECRETARIA DE EDUCACIÓN	N- ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO	
		FCO01	Página 1 de 17
	Versión:01	28/12/2018	
COMUNICACIÓN OFICIAL			

INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA SAC

Atención al Ciudadano

3° Trimestre de 2020

**SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL
MUNICIPIO DE PITALITO
OCTUBRE 2020**

	SECRETARIA DE EDUCACIÓN	N- ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO	
		FCO01	Página 2 de 17
	Versión:01	28/12/2018	
COMUNICACIÓN OFICIAL			

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO.....	4
OBJETIVOS.....	4
ALCANCE	5
FICHA TECNICA.....	6
RESULTADOS	6
Parámetro de evaluación N° 1.	6
Parámetro de Evaluación N° 2.....	7
DOCENTES (106)	¡Error! Marcador no definido.
PADRES DE FAMILIA (8).....	¡Error! Marcador no definido.
DIRECTIVOS DOCENTES (7)	¡Error! Marcador no definido.
ADMINISTRATIVOS (13)	¡Error! Marcador no definido.
OTRO CIUDADANO (6)	¡Error! Marcador no definido.
ESTUDIANTE (3).....	¡Error! Marcador no definido.
WEB (87)	
CONSOLIDADO POR PREGUNTA	¡Error! Marcador no definido.
COMENTARIOS GENERALES.....	13
Personalizada:	
Web:.....	14
CONSOLIDADO FINAL ENCUESTA FÍSICA.....	14
ENCUESTA FÍSICA Y WEB	15
EVENTOS Y/O ASISTENCIAS TÉCNICAS DE LAS DIFERENTES ÁREAS DE LA SEM	¡Error! Marcador no definido.
CONCLUSIONES.....	16

	SECRETARIA DE EDUCACIÓN	N- ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO	
		FCO01	Página 3 de 17
	Versión:01	28/12/2018	
COMUNICACIÓN OFICIAL			

ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1 Identificación del proceso	4
Tabla 2 Ficha técnica.....	6
Tabla 3 Calificación encuesta física y web	15
Tabla 4 Resultado Final.....	15
Tabla 8 Resultado histórico	¡Error! Marcador no definido.

ÍNDICE DE IMAGENES

Imagen 1 Tipo de usuarios que realizaron trámite en la S.E.M.	6
Imagen 2 Grado de satisfacción final encuesta física y web.....	14

	SECRETARIA DE EDUCACIÓN	N- ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO	
		FCO01	Página 4 de 17
		Versión:01	28/12/2018
COMUNICACIÓN OFICIAL			

RESUMEN EJECUTIVO

A continuación, se presenta documento que contiene el resultado de la encuesta de satisfacción de los clientes o usuarios externos de la Secretaría de Educación Pitalito, durante el TERCER trimestre del año 2020 (julio, agosto, septiembre).

Tabla 1 Identificación del proceso

Macro proceso	Instrumentos
E. Atención al Ciudadano	Encuesta de satisfacción al ciudadano, dirigida a la población que requiere algún servicio de los que ofrece la Secretaría de Educación Municipal

Esta encuesta permitió explorar e identificar el grado de satisfacción u opinión favorable o desfavorable que tienen los beneficiarios sobre los servicios que reciben regularmente de la Secretaria de Educación.

De acuerdo a lo anterior, presentamos el producto denominado “Informe de Resultados de la Encuesta SAC”, el cual está organizado de la siguiente forma: un objetivo general del estudio, el alcance en términos de tiempo y personas, la ficha estadística de la encuesta empleada para la recolección y el análisis de la información, y finalmente se identifican las oportunidades de mejoramiento posibles a aplicar, las cuales fueron identificadas como resultado de la encuesta y su análisis.

OBJETIVOS

Realizar el levantamiento de información contenida en la encuesta de satisfacción de los clientes externos definida para explorar e identificar el grado de satisfacción u opinión favorable o desfavorable que tienen los beneficiarios que reciben los servicios que proporciona regularmente la Secretaria de Educación.

Depurar, Tabular y analizar los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los usuarios del área de atención al ciudadano.

Construir el producto denominado “Informe de Resultados de la Encuesta SAC e identificar posibles acciones de mejora y acciones tempranas a aplicar por parte de la Secretaria de Educación.

	SECRETARIA DE EDUCACIÓN	N- ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO	
		FCO01	Página 5 de 17
		Versión:01	28/12/2018
COMUNICACIÓN OFICIAL			

ALCANCE

El levantamiento de información se realizó utilizando las siguientes herramientas de recolección:

- A través del medio web, se registraron dieciocho (18) personas de la población educativa en general que diligenció la encuesta.
- Toma de muestra: Se sumaron el total de los requerimientos del tercer trimestre (1.616), se promediaron y de este resultado se tomó el 10% para que sea una muestra significativa.

Nº Requerimientos por mes:

Julio	620
Agosto	420
Septiembre	<u>576</u>
Total:	1.616

Entonces:

$$1.616 / 3 = 538 * 10\% = 54$$

Nº Encuestas realizadas en medio físico: 0

Nº Encuestas realizadas en medio web: 18

El análisis o estudio se hace con el total de la encuesta web para un total de 18

El levantamiento de información se realizó a través de la página web de la Secretaría de Educación Municipal www.sempitalito.gov.co. Los resultados fueron validos con el Líder del Área administrativa y Financiera. La información registrada en cada encuesta, corresponde íntegramente a los datos entregados por cada usuario que realizo algún tipo de tramite en la Secretaria de Educación.

Este documento servirá para plantear algunas estrategias y actividades a corto plazo que garanticen la mejora en la prestación del servicio y entrega de resultados a la comunidad educativa y usuarios en general.

Tabla 2 Ficha técnica

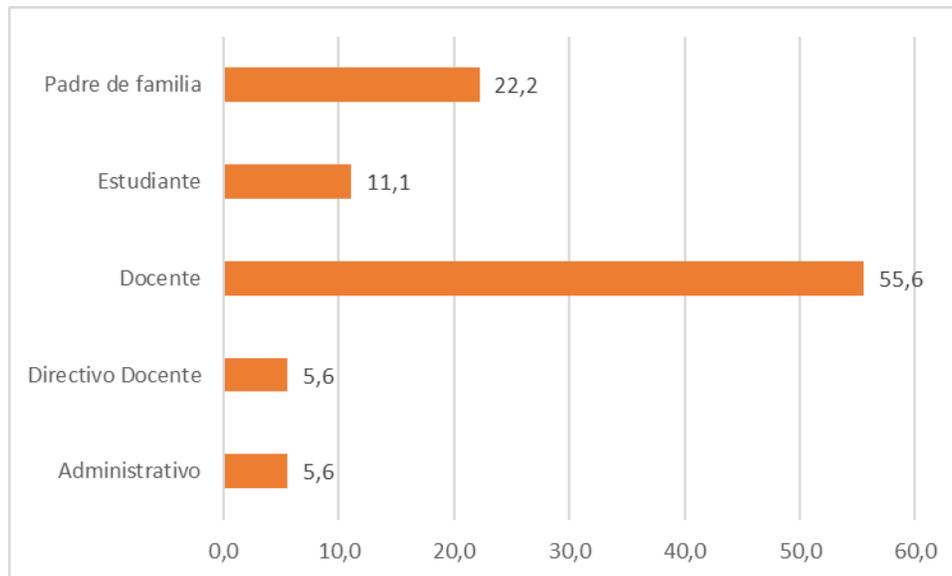
FICHA TECNICA	
Perfil del Encuestado	Docentes, Directivos docentes, Administrativos, Padres de Familia, estudiantes y la opción “otros”.
Numero de encuestas diligenciadas	Dieciocho (18) encuestas web. Público en general que decidió diligenciar la encuesta dentro del periodo de tiempo especificado.
Periodo de Tiempo	3 meses (julio, agosto, septiembre) de 2020
Tipo de encuesta	Directa, personalizada y web.

RESULTADOS

Parámetro de evaluación N° 1.

Información General de los usuarios externos de la Secretaria de Educación Municipal.

Imagen 1 Tipo de usuarios que realizaron la encuesta en la S.E.M.



	SECRETARIA DE EDUCACIÓN	N- ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO	
		FCO01	Página 7 de 17
		Versión:01	28/12/2018
COMUNICACIÓN OFICIAL			

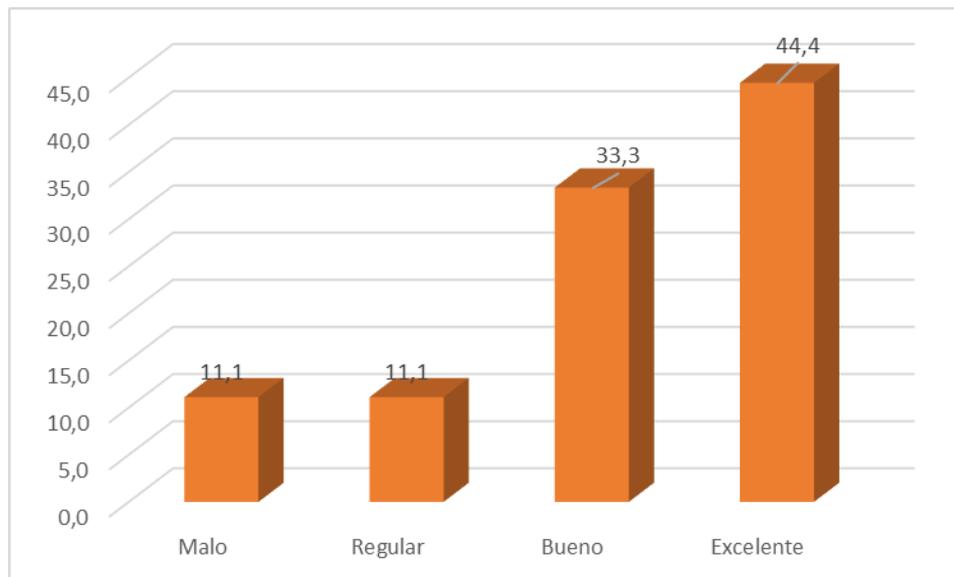
Se evidencia que la mayoría de encuestados fueron docentes que requieren de nuestros servicios continuamente en la Secretaria de Educación.

Parámetro de Evaluación N° 2.

Evaluación general del servicio prestado por la Secretaria de Educación Municipal de Pitalito.

Pregunta 1. ¿los espacios de atención al ciudadano son aseados, ventilados y el nivel de ruido es adecuado?

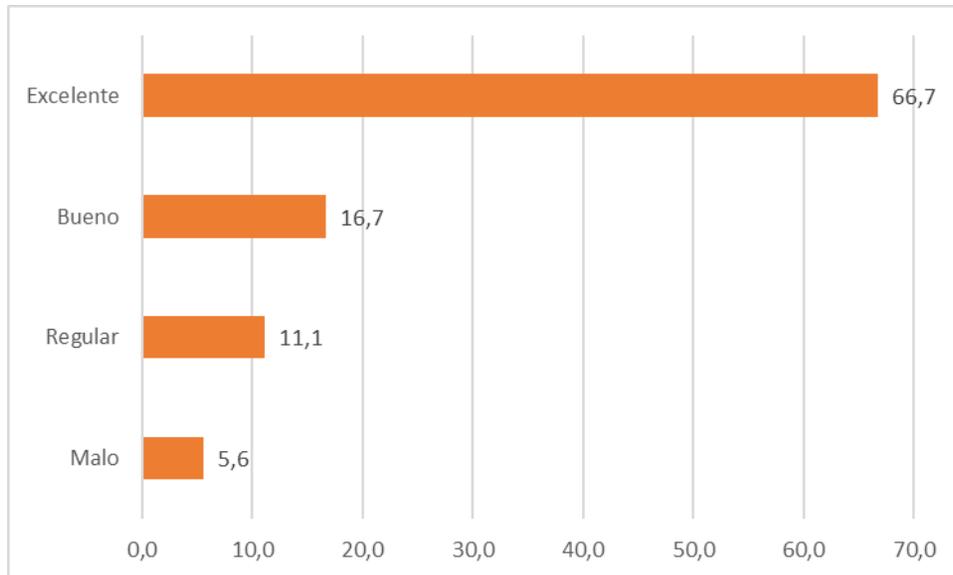
		Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	Malo	11,1	11,1
	Regular	11,1	11,1
	Bueno	33,3	33,3
	Excelente	44,4	44,4
	Total	100,0	100,0



Los ciudadanos ha podido acercarse a la oficina de la SEM califican los espacios y nivel de ruido con un porcentaje casi del 80% que quiere decir que contamos con un espacio agradable para la atención a los usuarios en general.

Pregunta 2. ¿La atención a sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias fue amable, clara y receptiva?

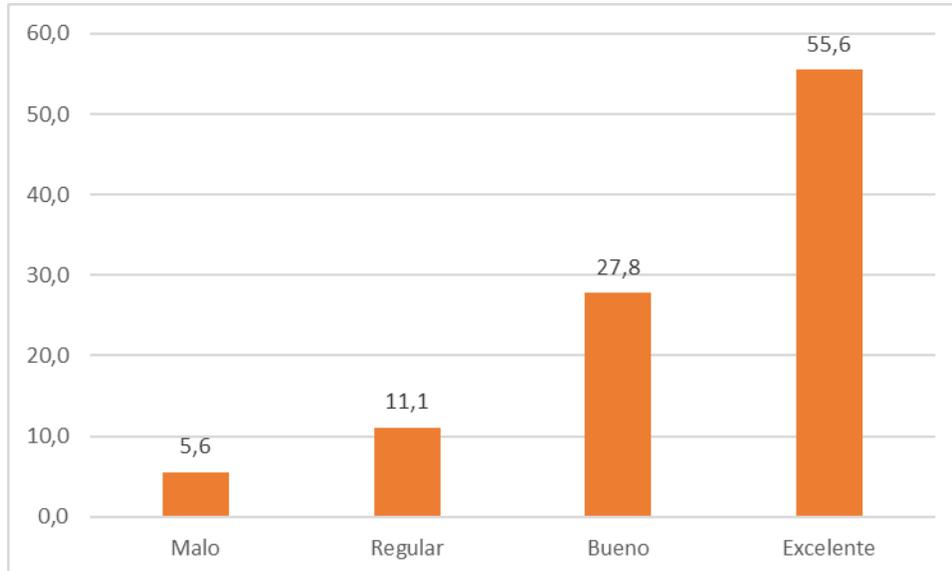
		Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	Malo	5,6	5,6
	Regular	11,1	11,1
	Bueno	16,7	16,7
	Excelente	66,7	66,7
	Total	100,0	100,0



La opinión de los usuarios con respecto a esta pregunta se tiene un resultado excelente y acorde con el indicador de efectividad en la respuesta en el cual estamos en un 100%, las personas están conformes con las respuesta realizadas por la SEM Pitalito.

Pregunta 3. ¿La atención que se le prestó fue oportuna?

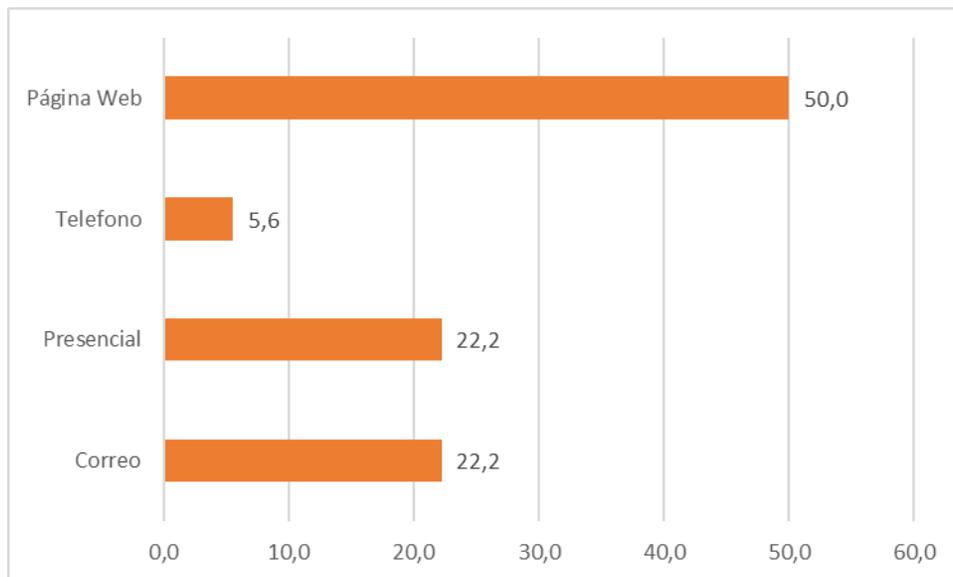
		Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	Malo	5,6	5,6
	Regular	11,1	11,1
	Bueno	27,8	27,8
	Excelente	55,6	55,6
	Total	100,0	100,0



En esta pregunta la comunidad educativa dice que este servicio está en un promedio del 85%, lo que significa que es oportuna la atención y más en tiempo de pandemia y que los funcionarios estamos pendientes de las necesidades de los usuarios.

Pregunta 4. ¿Qué canal de comunicación utilizó para acceder a los servicios que presta la Secretaría de Educación?

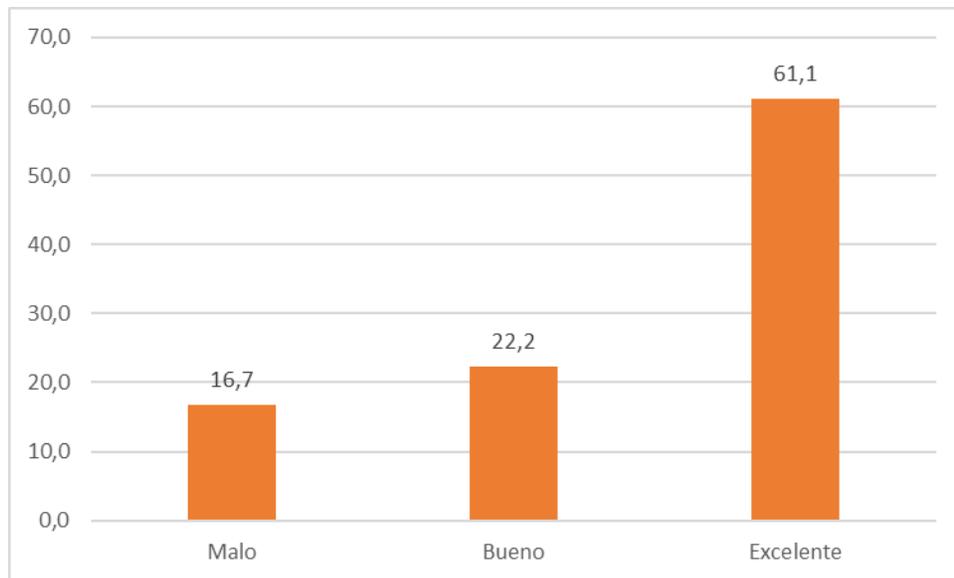
		Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	Correo	22,2	22,2
	Presencial	22,2	22,2
	Teléfono	5,6	5,6
	Página Web	50,0	50,0
	Total	100,0	100,0



En esta consulta el porcentaje se encuentra en un promedio del 50%, de la página WEB y un 22% correo electrónico, lo que significa que los usuarios están radicando sus requerimientos vía WEB y acogiéndose a la virtualidad por el momentos que estamos viviendo.

Pregunta 5. ¿Cómo califica el servicio a través del canal de comunicaciones utilizado?

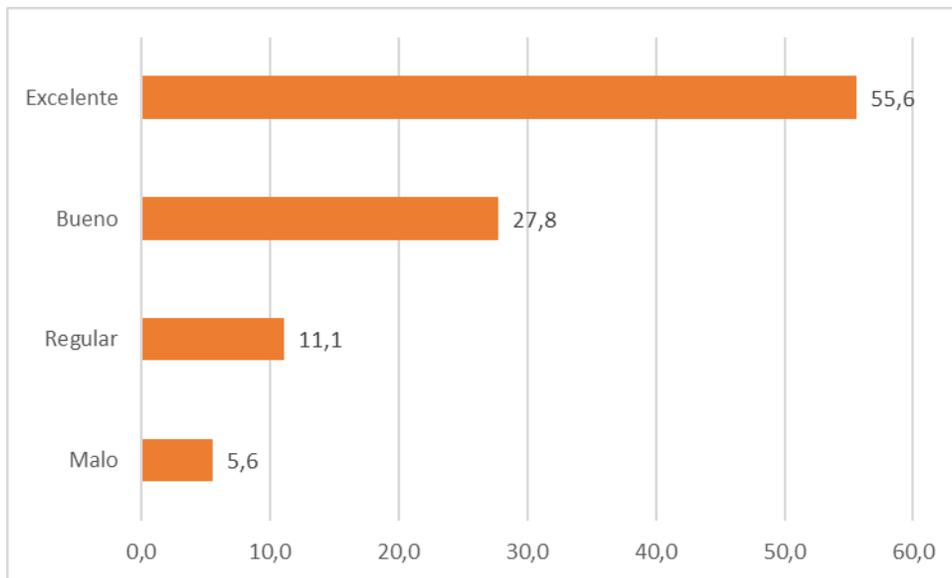
		Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	Malo	16,7	16,7
	Bueno	22,2	22,2
	Excelente	61,1	61,1
	Total	100,0	100,0



La pregunta 5 el porcentaje es muy alto, alrededor del 85%, aunque hay usuarios que apenas se están acostumbrando a realizar trámites en línea, se sigue evidenciando que se está realizando un buen trabajo con respecto al canal que hayan decidido utilizar.

Pregunta 6. ¿Cómo le pareció la actitud y el trato del personal que lo atendió?

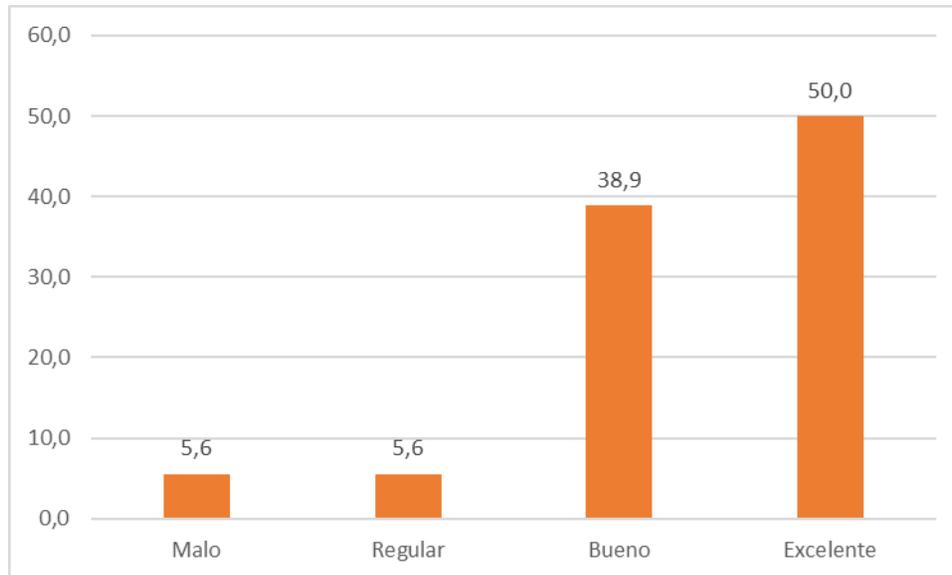
		Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	Malo	5,6	5,6
	Regular	11,1	11,1
	Bueno	27,8	27,8
	Excelente	55,6	55,6
	Total	100,0	100,0



La pregunta en este punto muestra que los usuarios cuentan y se sienten muy conformes con la actitud y trato del personal, aunque se haga de manera virtual las veces que se comunican se les respuestas acordes a su solicitud y confiando que dejan en buenas manos sus solicitudes.

Pregunta 7. ¿En general como califica la prestación de nuestro servicio?

		Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	Malo	5,6	5,6
	Regular	5,6	5,6
	Bueno	38,9	38,9
	Excelente	50,0	50,0
	Total	100,0	100,0



En general la comunidad educativa se siente satisfecha con la actuación y respaldo que sienten con los funcionarios de la SEM Pitalito ya que el porcentaje es casi de 90% y se ha estado pendientes de los canales virtuales los cuales son el medio de comunicación con las personas que necesitan servicios, ya que hasta la fecha no hay acceso presencial a las instalaciones.

	SECRETARIA DE EDUCACIÓN	N- ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO	
		FCO01	Página 14 de 17
		Versión:01	28/12/2018
COMUNICACIÓN OFICIAL			

CONCLUSIONES GENERALES

Los comentarios que se presentan a continuación, son las observaciones que los ciudadanos escribieron durante el diligenciamiento de la Encuesta

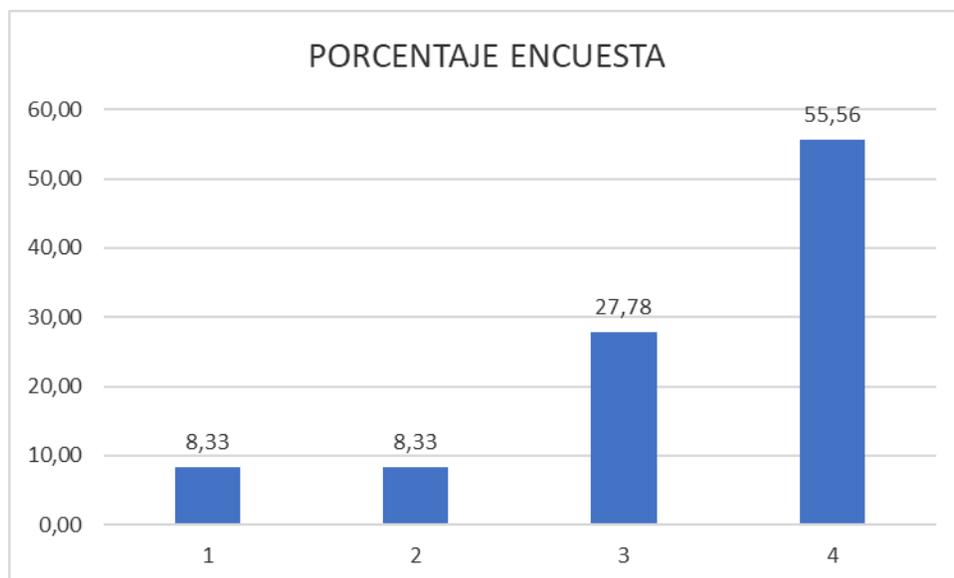
Web:

1. Todo bien, dije yo
2. Por favor, el SAC no está funcionando, he escrito y no he obtenido respuesta, necesito tramitar cesantías para pagarme una especialización.
3. LA PÁGINA DEBE SER MAS DINÁMICA Y ACTUALIZADA
4. El servicio prestado fue excelente, sobre todo la atención por parte del personal de atención al ciudadano
5. muy bien.

CONSOLIDADO FINAL

Grado de Satisfacción Final Consolidado. Donde la calificación 1 es malo y 4 excelente.

Imagen 2 Grado de satisfacción final encuesta física y web



	SECRETARIA DE EDUCACIÓN	N- ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO	
		FCO01	Página 15 de 17
		Versión:01	28/12/2018
COMUNICACIÓN OFICIAL			

El nivel de satisfacción obtenido de la medición del indicador para el tercer trimestre del año 2020 es BUENO teniendo en cuenta que el resultado de la encuesta arroja un porcentaje superior al 80% de satisfacción con respecto al servicio prestado por la secretaria y atención en general por parte de los funcionarios. Para calcular el resultado final, se suman los niveles 4 y 5 entre las encuestas para ver el resultado final. Porcentaje de satisfacción:

ENCUESTA

1 = Malo, 2 = Regular
 3 = Bueno 4 = Excelente

Tabla 3 Calificación encuesta física y web

Nivel (Donde la calificación 1 es malo y 4 excelente)	Porcentaje de Satisfacción
1	0,80 %
2	1,81 %
3	13,45 %
4	49,00 %

Resultado final:

Tabla 4 Resultado Final

NSC= TRB/TP/TER*100		
TRB =	108	(Suma de la calificación 3 y 4)
TP=	6	(Total preguntas)
TER=	18	(Total encuestas realizadas)
Entonces el NSC=TRB/TP/TER*100	83,33	

	SECRETARIA DE EDUCACIÓN	N- ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO	
		FCO01	Página 16 de 17
		Versión:01	28/12/2018
COMUNICACIÓN OFICIAL			

CONCLUSIONES

El grado de satisfacción de los usuarios en general es Bueno. Se obtuvo un resultado del 83,33% de satisfacción.

Histórico últimos dos años

Tabla 5 Resultado histórico

<i>Periodo</i>	<i>Porcentaje de Satisfacción</i>
oct-20	83,33%
ago-20	80,61%
abr-20	83,14%
dic-19	73,61%
sep-19	86,76%
jun-19	88,69%
mar-19	80,22%
dic-18	84,52%
sep-18	70,71%
jun-18	69,07%
mar-18	80,34%

	SECRETARIA DE EDUCACIÓN	N- ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO	
		FCO01	Página 17 de 17
	Versión:01	28/12/2018	
COMUNICACIÓN OFICIAL			

Acciones

- Continuar con la atención y disponibilidad de atención a los ciudadanos ofreciendo soluciones oportunas y con calidad.
- Los funcionarios de la SEM brindarán información comprensible y clara a las personas lo mejor posible.
- Brindar atención amable a los ciudadanos, saludando, orientando, tramitando y solucionando a tiempo y correctamente sus requerimientos.

FAIBER A. PIAMBA GOMEZ
Líder Atención al Ciudadano

BERNANRDO GOMEZ ACHURY
Líder área Administrativa y
Financiera